

# Los estudiantes evalúan los servicios

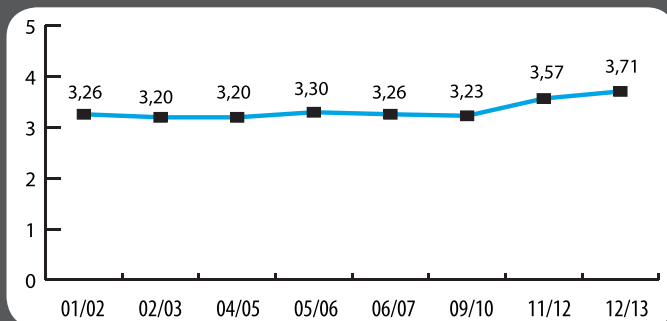


Desde 1999, la UC3M realiza estudios para conocer el uso de los servicios no docentes y la valoración que le otorgan los usuarios, por lo que constituyen una herramienta útil para verificar el buen funcionamiento de la universidad. El Consejo Social, el órgano de gobierno que tiene entre sus fines promover las políticas de calidad y mejora continua de los servicios, colabora desde 2005 en la ejecución y financiación de estas encuestas.

El pasado 20 de diciembre, en el Consejo Social se presentó un informe de la evolución de estas encuestas, desde 2009. Además, se han dado a conocer las conclusiones de la octava encuesta a los estudiantes,

que muestra la opinión de éstos sobre los servicios de la universidad. La investigación, realizada entre todos los estudiantes de la UC3M del curso 2012-13, excepto los alumnos de doctorado y máster del campus de Puerta de Toledo, es una de las tres que se enmarcan en el denominado **“Estudio de medición de los niveles de calidad percibida por el alumnado, PAS y el profesorado en el funcionamiento de los servicios de la Universidad”**.

>> Digital 3 ha hablado con Charo Romera, secretaria del Consejo Social, para conocer más detalles de estos estudios y, en concreto, de la valoración que hacen los estudiantes sobre los servicios de la universidad.



## EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN MEDIA DE LOS DIFERENTES SERVICIOS

- La satisfacción general de los servicios es de 3,71 puntos sobre 5.
- Los mejor valorados son Biblioteca, Aula Global 2, Aulas y Servicios Informáticos, Campus Global y Apoyo y Mantenimiento.

— Satisfacción media

# CHARO ROMERA

Secretaria del Consejo Social

**“La satisfacción de los estudiantes con los servicios ha evolucionado positivamente”**



### ¿Cómo se ha venido evaluando la calidad percibida de los servicios en la universidad?

En 2009, la empresa Simple Lógica ganó el correspondiente concurso y ha sido quien ha llevado a cabo, en este periodo, los estudios e Informes de calidad que ha financiado el Consejo Social, con participación de usuarios pertenecientes a los colectivos de Estudiantes, PDI y PAS.

Los estudios han sido de dos tipos: cualitativos, que se aplican en una primera fase para determinar el repertorio, estructura interna y dinámica de los factores y elementos que determinan o influyen en la satisfacción resultante del usuario; y cuantitativos (encuestas), que permiten evaluar numéricamente el grado de conocimiento de los servicios, el uso que se hace de ellos y la valoración que merecen.

Las encuestas son los instrumentos que más valor aportan para la mejora focalizada y objetivable de los servicios de la universidad.

### ¿Cuál es el propósito de esta iniciativa?

Estos estudios de calidad buscan evaluar de forma externa, con independencia y objetividad, la percepción de la calidad de los servicios de la universidad que cada colectivo utiliza mayoritariamente y medir su evolución a lo largo del tiempo.

Se trata de conocer el grado de utilización de los distintos servicios, medir la satisfacción global y específica de estos, detectar los aspectos a mejorar en cada servicio e identificar los problemas concretos y su incidencia en la prestación de servicios por parte de la universidad.

### ¿Qué hace la UC3M con los estudios de calidad y las encuestas? ¿Da el Consejo Social recomendaciones?

Los resultados de los estudios de calidad percibida son presentados y analizados por los órganos de gobierno de la universidad. En el último pleno de Consejo Social de diciembre de 2012, la empresa responsable presentó los resultados correspondientes al periodo 2009-2012. El Consejo de Gobierno conoce los resultados sobre la calidad percibida, a medida que los informes van siendo entregados a la universidad. La toma de decisiones le corresponde al Consejo de Dirección, entre cuyas



responsabilidades se encuentra la implementación y seguimiento de las mejoras en materia de calidad.

## ¿Qué se puede destacar de la encuesta realizada a los estudiantes?

Los resultados se pueden agrupar en datos sobre utilización de los servicios y datos de valoración de los servicios. Los servicios más utilizados son Aula Global 2, Cafetería y Restaurante, Campus Global, Biblioteca y Administración de Alumnos: éste último ha obtenido un aumento considerable en cuanto a su utilización. Todos son utilizados por prácticamente más del 90% de los estudiantes. La satisfacción general de los servicios registra en este curso la valoración más alta desde 2001-02.

## ¿Cómo ha evolucionado la percepción de la calidad de los servicios de la universidad por parte de los estudiantes desde la primera encuesta?

La satisfacción media de los estudiantes con los diferentes servicios ha evolucionado en la última década positivamente.

En los últimos cuatro años, la valoración global de la calidad percibida por los estudiantes de los servicios de la universidad se ha incrementado en un 15%. La utilización de los servicios también ha aumentado considerablemente.

### UTILIZACIÓN Y VALORACIÓN DE SERVICIOS

Los estudiantes utilizan, de promedio, **8,8 de un total de 12 servicios**.

### ESTUDIANTES QUE UTILIZAN MÁS SERVICIOS

De 4º a 6º  
Colmenarejo  
Humanidades

La satisfacción general de los servicios es de **3,71 sobre 5**

### SERVICIOS MÁS VALORADOS

- Biblioteca
- Aula Global 2
- Aulas y Servicios Informáticos
- Camous Global
- Apoyo y Mantenimiento



## CÓMO SE HA HECHO LA ENCUESTA A ESTUDIANTES

**UNIVERSO:** La totalidad de los estudiantes en el curso 2012-13, excepto estudiantes de doctorado y de máster del campus de Puerta de Toledo.

**ÁMBITO:** Los campus de Getafe, Leganés y Colmenarejo.

**FECHAS DE CAMPO:** Del 11 al 26 de octubre de 2012.

**MUESTRA:** 1.133 entrevistas.

**MUESTREO:** Estratificado proporcional por campus y centro, ciclo y curso.

**ENTREVISTAS:** Personales autoadministradas, con una duración de 6-7 minutos.

**MÁRGENES DE ERROR:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ( $p=q=0,5$ ) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad es  $\pm 2,84\%$ .

**PONDERACIÓN:** Los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del alumnado en base a: campus, facultad-centro, curso, ciclo y sexo.

**EMPRESA RESPONSABLE:** Simple Lógica Investigación, S.A.